



RELATION CLIENTS

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

🎯 Objectif final :

Développer une posture professionnelle permettant de prévenir, gérer et résoudre efficacement les situations conflictuelles avec les clients tout en préservant la qualité de la relation commerciale.

✅ Objectifs opérationnels :

- Identifier les mécanismes et les sources de conflit dans la relation client.
- Maîtriser ses émotions et sa communication en situation tendue.
- Utiliser des techniques de désamorçage et de résolution de conflits.
- Négocier des solutions gagnant-gagnant favorisant la satisfaction et la fidélisation du client.

👥 Pour qui ? :

Professionnels en contact physique avec la clientèle (Employés commerciaux, chargés de relation clients, conseillers, SAV, etc.)

+ Points forts :

Approche 100 % terrain, combinant théorie, pratique et cas réels pour favoriser l'ancrage des compétences.

Durée :

1 jour (7h00) de formation en présentiel ou distanciel.

Participants :

1 à 8 personnes
en Intra-entreprise

Date & Lieu:

Prérequis :
Aucun

Tarif individuel

1200€

Formation animée par Cindy Lefèvre

- Coach professionnelle certifiée, experte en relations interpersonnelles.



J'accompagne le développement des compétences relationnelles avec une approche à la fois structurée, humaine et orientée résultats.



PROGRAMME

Objectif opérationnel 1 : Comprendre les mécanismes du conflit dans la relation client

Contenus abordés

- Définition et typologies de conflits
- Les principales sources d'insatisfaction client
- Les facteurs déclencheurs de tensions et d'escalade
- Les enjeux d'une bonne gestion des conflits pour l'entreprise
- Identifier les différents profils de clients difficiles
- Comprendre les attentes et les besoins cachés derrière une réclamation

Objectif opérationnel 2 : Maîtriser ses émotions et adopter une posture professionnelle

Contenus abordés

- Reconnaître ses réactions émotionnelles face au conflit
- Identifier ses propres facteurs de stress
- Développer son intelligence émotionnelle
- Techniques de gestion du stress et de maîtrise de soi
- Adopter une posture assertive et professionnelle
- Dissocier les faits, les émotions et les interprétations
- Prendre du recul face à l'agressivité ou aux critiques

Objectif opérationnel 3 : Communiquer efficacement pour désamorcer les tensions

Contenus abordés

- Les fondamentaux de l'écoute active
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Les attitudes favorisant l'apaisement
- Les expressions à privilégier et celles à éviter
- La communication verbale, non verbale et para-verbale
- Comprendre le cadre de référence du client
- Désamorcer l'agressivité et rétablir un climat de confiance

Objectif opérationnel 4 : Résoudre les conflits et préserver la relation client

Contenus abordés

- Les étapes de la résolution de conflit
- Les principes de la négociation gagnant-gagnant
- Rechercher des solutions mutuellement satisfaisantes
- Faire passer un message avec diplomatie et fermeté
- Savoir dire non tout en préservant la relation
- Formaliser un accord et obtenir l'engagement du client
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation
- Assurer le suivi post-conflit et renforcer la satisfaction client

Modalités pédagogiques

- Approche interactive combinant théorie, exercices pratiques, et échanges pour favoriser l'ancrage des apprentissages.
- Support pédagogique remis à chaque participant, incluant fiches pratiques et ressources pour la mise en pratique post-formation.

Modalités d'évaluation

- Recueil des besoins en amont de la formation et questionnaire de positionnement stagiaire.
- Évaluation continue par exercices et mises en situation, avec un quiz et/ou exercice final pour valider les acquis.
- Bilan individuel en fin de formation pour mesurer l'atteinte des objectifs et auto-évaluation.

Modalités d'accès

- Formation accessible à tout public, avec facilités d'accès, adaptations pédagogiques et sécurisation du parcours pour les personnes en situation de handicap.
- Inscription par email ou téléphone avec un entretien préalable possible ; inscriptions ouvertes jusqu'à deux semaines avant la formation.

Modalités administratives

- Convention et convocation envoyées avant la formation, attestation de fin de formation remise à chaque participant.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation pour évaluer la qualité et recueillir des axes d'amélioration. Questionnaire à +3 mois pour mesurer les bénéfices de l'action.